

グループ環境関連データ(日本国内) ※1 ※2

課題	単位	2013年度	2014年度	2015年度
CO ₂ 排出量	t-CO ₂	2,772,313	2,795,248	2,741,629
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量	t-CO ₂	2,555,977	2,561,221	2,498,592
店舗運営に伴う電気使用量	GWh	4,393	4,414	4,471
店舗運営に伴う水使用量	千m ³	21,928	22,856	23,837

※1 セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、そごう・西武、ヨークベニマル、ヨークマート、セブン&アイ・フードシステムズ、赤ちゃん本舗、ロフト、シェルガーデンの9社の合計値。

※2 算出条件は、各事業会社のデータ集に記載している環境関連データをご覧ください。

グループ人事関連データ(日本国内) ※1

従業員の内訳(2016年2月末) (人)		2013年度	2014年度	2015年度
正社員※2	25,365	正社員平均勤続年数	16年1カ月	16年1カ月
男性	18,728	育児休職取得者数※5	828人	977人
女性	6,637	(うち男性、パートタイマー)	(4, 334)	(11, 503)
パートタイマー※3	58,682	介護休職取得者数※5	43人	24人
従業員数(正社員数+パートタイマー数)	84,047	(うち男性、パートタイマー)	(5, 29)	(2, 15)
新卒採用者数	1,116	ボランティア休暇取得者数	9人	13人
中途採用者数	670	女性管理職比率※6	21.4%	22.9%
再雇用者数※4	322	障がい者雇用率※7	2.19%	2.29%
				2.47%

※1 2013年度はセブン&アイHLDGS.、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、そごう・西武、ヨークベニマル、ヨークマート、セブン&アイ・フードシステムズ、赤ちゃん本舗、セブン銀行の9社合計。

2014年度、2015年度はセブン&アイHLDGS.、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、そごう・西武、ヨークベニマル、セブン&アイ・フードシステムズ、赤ちゃん本舗、セブン銀行の8社合計。

※2 定年再雇用者を含みます。

※3 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。

※4 定年再雇用者数。

※5 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)

※6 セブン&アイHLDGS.、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、そごう・西武、ヨークベニマル、セブン&アイ・フードシステムズ、赤ちゃん本舗、セブン銀行の8社合計。係長級以上の比率。

※7 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。セブン&アイHLDGS.、テルベ(重度障がい者が働く特例子会社)、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、セブン&アイ・フードシステムズ5社によるグループ雇用率を適用。

グループ共通従業員

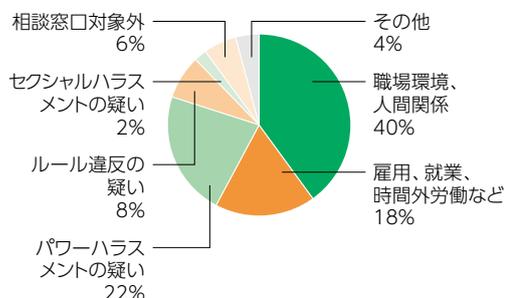
相談受付関連データ

セブン&アイHLDGS.では、グループ全体の内部統制の一環として、従業員からの相談・通報窓口(ヘルプライン)を、社外の第三者機関と社内を設置しています。

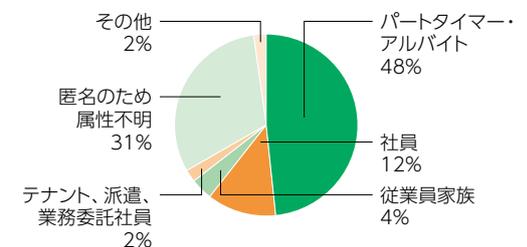
これは、セブン&アイHLDGS.および国内連結子会社の従業員を対象とした制度で、グループ全体で、社会からの信頼を失うような行為の未然防止と早期発見、早期是正、再発防止を図ることを目的としています。

	2013年度	2014年度	2015年度
受付件数	668件	705件	844件

2015年度相談内容の内訳



相談者の内訳



環境関連

2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●ISO14001適用範囲の全国直営店への拡大 ●ISO14001定期審査において指摘事項の削減	●ISO14001全直営店に拡大完了 ●ISO14001定期審査において不適合なし	○ ○	●ISO14001:2015の取得 ●ISO14001:2015の取得審査において指摘事項を削減
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	●さらに省エネ性の高い店内照明を2,000店に導入 ●物流の配送車のハイブリッド車両を620台まで増加	●省エネ性の高い店内照明を2,200店(新店・改装)に導入 ●物流の配送車のハイブリッド車両を640台まで増加	○ ○	●省エネ性の高い照明を新店1,800店、改装750店、一斉工事にて2,550店に導入 ●物流の配送車のハイブリッド車両を750台まで増加
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●1店舗当たりレジ袋使用量を2014年度よりも削減 ●食品リサイクル率:52.3%以上	●1店舗当たりのレジ袋使用量:960.4kg(2014年度比100.5%) ●食品リサイクル率:52.4%を達成	△ ○	●1店舗当たりレジ袋使用量を2015年度よりも削減 ●食品リサイクル率:53.4%以上の達成
環境に配慮した商品の提供				
	●環境配慮型PET容器を利用した商品の拡大 ●間伐材を利用した商品の拡大 ●リサイクルしやすい容器を用いた商品の開発	●PB商品の全サラダ容器を環境配慮型PET容器に切り替え ●中華まんの袋、惣菜スープの容器に間伐材を利用 ●酒パックのアルミレス化を実現	○ ○ ○	●プラスチック容器を利用した商品のCO ₂ 削減に向けた取り組み拡大 ●「セブンカフェ」関連商品の容器包装について環境配慮型への取り組みを拡大
従業員への意識啓発				
	●エコ検定合格者数300人以上	●受験者441名、合格者411名(合格率93.2%)	○	●エコ検定合格者数 累計800人以上(環境配慮型商品開発に向け、商品本部を中心に受験)

環境関連データ

課題	単位	2013年度	2014年度	2015年度
CO ₂ 排出量*1*2*3	t-CO ₂	1,584,976	1,644,672	1,648,386
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量(1店舗当たり)*1*3	t-CO ₂	1,421,084 (90.9)	1,462,231 (87.0)	1,451,605 (78.2)
物流に伴うCO ₂ 排出量(1店舗当たり)*1*4	t-CO ₂	160,893(10.3)	179,330(10.7)	193,750(10.4)
店舗運営に伴う電気使用量(1店舗当たり)*1*3	GWh(MWh)	2,508(161)	2,584(154)	2,665(144)
店舗運営に伴う水使用量*1*5	千m ³	9,227	10,412	11,229
1店舗当たりのレジ袋使用重量	t	0.94	0.96	0.96
廃棄物量(リサイクル率)*6	t(%)	371,344(46.7)	409,228(47.1)	422,116(47.9)
食品廃棄物のリサイクル率*7	%	50.9	51.3	52.4

*1 集計期間は4月～3月。

*2 店舗運営・物流・本部・研修センター・地区事務所に伴うエネルギー使用に由来するCO₂排出量。

*3 電気使用量が把握できない店舗は推計値を用いて算出。

*4 集計期間は3月～2月。配送センターの運営および配送車のエネルギー使用に伴うCO₂排出量。

*5 都道府県庁所在地および東京都内の水道使用量より、推計して算出。

*6 東京都・京都府などの店舗の排出量から推計して算出。集計期間は1月～12月。なお食品廃棄物量については、*7の基準で算出しました。

*7 食品リサイクル実施業者からの報告に基づく。集計期間は4月～3月。

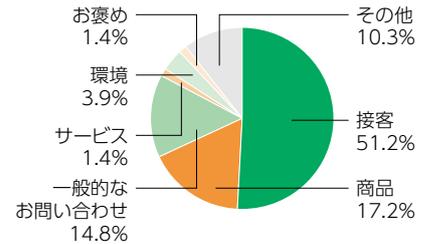
消費者課題

お客様相談受付関連データ

2015年度は、お客様からのお問い合わせに対する満足度向上を目指して、対応人員を増やし、電話応答率の改善に努めました。また、ご指摘の多くが接客に関する内容であることから、加盟店向けの情報誌や加盟店レゾ接客研修に反映をさせることで、接客レベルの向上につなげています。

2015年度相談内容の内訳

受付件数133,625件(前年度比105.7%)



2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●デイリー商品専用工場のNDF-HACCP維持審査の評価点向上(継続)	●審査判定「模範」判定の工場増加	○	●デイリー商品専用工場のNDF-HACCP維持審査の評価向上(継続)
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●バリアフリーの導入店舗数:400店 ●停電時でも最低限の設備が稼働する体制の店舗数:1,700店 ●ガードパイプの導入店舗(駐車場付店舗が対象):4,000店	●バリアフリー導入店舗:827店 ●停電でも最低限の設備が稼働する体制の店舗数:1,700店 ●ガードパイプの導入店舗(駐車場付き店舗が対象):5,174店	○ ○ ○	●バリアフリー導入店舗:850店 ●停電でも最低限の設備が稼働する体制の店舗数:1,800店 ●ガードパイプの導入店舗(駐車場付店舗が対象):1,800店(設置可能店舗については全店取り付け完了予定)
適切な情報提供				
	●Web上に、食の安全・安心への取り組みに関する情報(トランス脂肪酸の低減、保存料・合成着色料排除など)を集約し、見やすくわかりやすい情報公開に努める	●2016年7月にホームページへ食の安全・安心への取り組みに関する情報を掲載。コールドチェーン、トランス脂肪酸の低減、リン酸塩の不使用、保存料・合成着色料ゼロなどの情報を集約しました	○	●セブン-イレブンのホームページ上にCSRに関する情報を集約したページを作成し、わかりやすい情報公開に努める
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	●相談件数の50%を占める接客のご指摘について、経営相談員と連携し、再発しないよう接客教育の強化を図る。また、改善の速度を早める体制を整える	●接客のご指摘は経営相談員を通じて現場確認を実施し、問題の再発がないように1件1件対処しました	○	●お客様対応人数を増員することで電話の応答率を改善。店舗数の増加に伴い接客への要望が高くなっており、従業員の接客教育の強化を図る

地域社会

2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●2015年度中に、移動販売車:50台、電気自動車:1,000台、電動アシスト自転車:3,000台の導入を目標に、近くて便利を推進する	●移動販売車:35台 電気自動車:830台 電動アシスト自転車:2,511台	△	●移動販売車:40台 電気自動車:1,000台 電動アシスト自転車:3,000台の導入を目標に近くて便利を推進する
地域活性化への協力				
	●新たな自治体との包括協定の締結の推進に加え、より具体的な個別協定の締結、継続的な取り組みを推進する	●13県130を超える市町村と高齢者支援協定を締結。取り組み事例も多く蓄積され、より具体的な提案を行政側に実施できている	○	●新たな自治体との包括協定の締結の推進に加え、より具体的な個別協定の締結、継続的な取り組みを推進する
災害時の支援				
	●大規模災害発生時に店舗営業継続を含めた社会インフラとしての役割を果たすべく、支援体制の充実と国・自治体との効果的な連携を図る	●新たに青森県・東京都・新潟県・徳島県・香川県・札幌市・千葉市などと災害時協力協定を締結	○	●災害発生時に店舗営業継続を含めたインフラ機能を果たすべく、お取引先を含めた支援体制の充実および国・自治体との効果的な連携を図る
地域防犯対策				
	●都道府県や警察署単位の防犯協議会と連携を図り、防犯訓練・講習会への参加率50%を目標とする	●防犯訓練・講習会などへは6,997店(参加率:39.9%)が参加。前回と比べ693店増加したが目標まで届かず	△	●都道府県警察や所轄警察署と開催情報を共有するなどの連携を図り、防犯訓練・講習会への参加率を50%以上とする

従業員関連

2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
能力向上支援	●各種研修の充実(コンプライアンス研修、新任経営相談員研修、新任地区マネージャー研修、直営店会議など)	●直営店社員(毎月)・経営相談員(四半期)へのeラーニングを実施。新任地区マネージャー研修の見直し(コンプライアンス・メンタルケア研修を強化)	○	●入社時研修の充実(コンプライアンス・CSRに関する教育強化) ●地区マネージャーに対するコンプライアンス教育を推進
公正な評価・処遇	●立候補制度応募者数:2014年度比110%	●2014年度比 66% 部門ごとに応募条件を設定	△	●評価のフィードバックを電子化し、確実に自己の評価が伝わる仕組みを構築する
ワークライフバランスの実現	●男性育児休職取得者の促進 ●有給休暇のさらなる取得促進	●男性の育児休職取得者:1人 ●有給休暇取得率:47.8%	△ ○	●男性育児休職取得者の促進 ●有給休暇のさらなる取得促進
多様な人材の活躍	●外国籍社員採用数:25人 ●障がい者採用数:23人 ●女性管理職比率(係長級以上):32%	●外国籍社員採用数:14人 ●障がい者採用数:32人 ●女性管理職比率(係長級以上):31.4%	△ ○ △	●障がい者採用数:30人 ●女性管理職比率(係長級以上):32.0%
労働安全衛生への配慮	●交通事故・交通違反: 2014年度比10%減 ●労災件数:2014年度比10%減	●交通事故・交通違反: 2014年度比7%増 ●労災件数:2014年度比36%増	× ×	●交通事故・交通違反: 2015年度比10%減 ●労災件数:2015年度比10%減

人事関連データ

従業員の内訳(2016年2月末)		(人)
正社員 ^{※1}		7,802
	男性	5,557
	女性	2,245
パートタイマー ^{※2}		4,207
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		12,009
新卒採用者数		623
中途採用者数		584
再雇用者数 ^{※3}		20

※1 定年再雇用者を含みます。

※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。

※3 定年再雇用者数。

※4 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)

※5 課長級以上の比率。

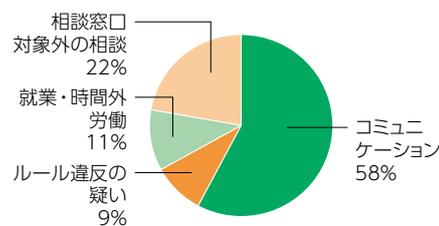
※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。セブン&アイHLDGS.、テルベ(重度障がい者が働く特例子会社)、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、セブン&アイ・フードシステムズ5社によるグループ雇用率を適用。

	2013年度	2014年度	2015年度
正社員平均勤続年数	9年6カ月	9年6カ月	8年1カ月
育児休職取得者数 ^{※4} (うち男性、パートタイマー)	130人 (0, 0)	159人 (0, 0)	188人 (0, 1)
介護休職取得者数 ^{※4} (うち男性、パートタイマー)	1人 (0, 0)	2人 (1, 0)	3人 (3, 0)
ボランティア休暇取得者数	0人	1人	3人
女性管理職比率 ^{※5}	31.5%	30.5%	31.2%
障がい者雇用率 ^{※6}	2.19%	2.29%	2.47%
正社員有給休暇取得率	16.1%	45.5%	47.9%
労働災害度数率	0.08%	0.01%	0.15%
労働災害強度率	0.001%	0.0005%	0.01%

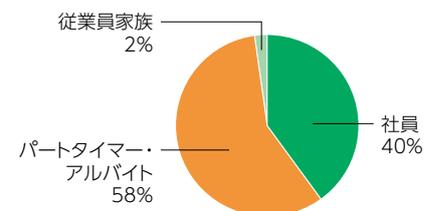
従業員相談受付関連データ

全従業員に対して、職場環境に関する意識調査を行うと同時に社内通報制度を周知、さらに従業員の相談窓口を増やすなどした結果、総件数は増加しています。それぞれの相談に対して解決につなげる体制を整えました。また、コンプライアンスに関する研修の実施や、eラーニングの導入により知識の習得や意識醸成を図っています。

2015年度相談内容の内訳 受付件数69件(前年度比119%)



相談者の内訳



環境関連

2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	●97店舗で未実施管球をLED化 ●1店舗当たりの配送距離を242km (2013年度比0.8%削減)	●96店舗でLED化 ●1店舗当たりの配送距離を235km (2013年度比3.6%削減)	○ ○	●108店舗のバックルーム照明をLED化 ●1店舗当たりの配送距離を235km (2015年度並み)
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●食品廃棄物のリサイクル率:52% ●リサイクル実施店舗数:100店舗	●食品廃棄物のリサイクル率:51.2% ●リサイクル実施店舗数:97店舗	△ △	●食品廃棄物のリサイクル率:52% ●リサイクル実施店舗数:100店舗
従業員への意識啓発				
	●エコ検定受験者目標数:100人	●エコ検定合格者数:199人	○	●エコ検定受験者目標者数:200人

環境関連データ

課題	単位	2013年度	2014年度	2015年度
CO ₂ 排出量 ^{*1} ^{*2} ^{*3}	t-CO ₂	572,247	550,358	519,827
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量 ^{*1} ^{*3} (環境負荷指標 ^{*4})	t-CO ₂ (t-CO ₂ /100万㎡×千h)	545,989 (108)	524,418 (105)	493,858 (99)
配送車両に伴うCO ₂ 排出量 ^{*1} ^{*3}	t-CO ₂	23,904	23,638	23,590
店舗運営に伴う電気使用量 ^{*1}	GWh	884	851	838
店舗運営に伴う水使用量 ^{*1}	千㎡	6,582	6,441	6,682
食品売場でのレジ袋使用重量(辞退率)	t(%)	1,321(67.5)	1,268(70.2)	1,210(71.7)
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	130,816(66.0)	131,787(66.7)	138,568(65.8)
食品廃棄物のリサイクル率	%	47.5	50.1	51.2

※1 集計期間は4月～3月。

※2 店舗運営・本部・研修センター・物流センターの運営と配送車両に伴うエネルギー使用に由来するCO₂排出量。

※3 CO₂排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

※4 (総営業面積×営業時間)当たりのCO₂排出量。

消費者課題

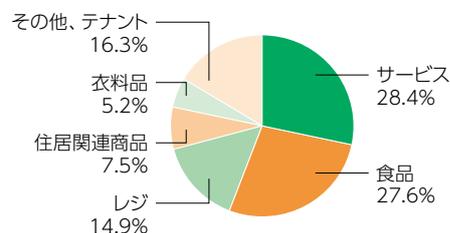
お客様相談受付関連データ

お客様の声承り件数は、前年度比98%となりました。

また、29%の構成があるサービス苦情については前年度比98%に減少しました。さらにサービス苦情を削減するために、苦情の発生原因の分析を進めて再発防止策を講じていきます。

2015年度相談内容の内訳

受付件数79,196件(前年度比106%)



2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	<ul style="list-style-type: none"> ●製品安全文化の構築 行政が進める「製品安全文化」の構築と連携し、自社商品「安全・安心」を推進 ●品質基準書の改定 2012年度の品質基準書を、来年度の公的基準の改訂に合わせて2015年度中に改訂を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●製品安全対策ゴールド企業に認定(経済産業省主催) ●経済産業省主幹の商取引適正化・製品安全に係る事業に参画。仕入担当者向け製品安全テキスト原案策定を実施 ●繊維製品の有害物質規制、取扱い表示(洗濯マーク)改定を踏まえ、品質基準書を全面改訂し、お取引先へ周知 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ●さらなる品質向上のため、従来以上のきめ細かい品質管理活動の実施
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	<ul style="list-style-type: none"> ●災害時に店舗が対応すべき内容を明確にするため、店舗向けの対策書を策定(「地震対策」「水災対策」「富士山噴火対策」) 	<ul style="list-style-type: none"> ●「地震対策」「水災対策」「鳥インフルエンザ対策」の対策書策定を実施 ●上記対策書を社内イントラネットに掲載 	<ul style="list-style-type: none"> △ 	<ul style="list-style-type: none"> ●店舗の初動対応に特化した手順書の策定 ●官公庁による被害想定などの変更を確認し、内容を対策書などに反映
適切な情報提供				
	<ul style="list-style-type: none"> ●店インタビュー時に不適正な表示を発見したら、担当マネジャー、店長と直接面談し、原因と対策を確認する 	<ul style="list-style-type: none"> ●A評価:82%(7ポイント減) ●B評価:17%(6ポイント増) ●C評価:1%(1ポイント増) 	<ul style="list-style-type: none"> △ 	<ul style="list-style-type: none"> ●毎月インタビュー結果をまとめ、不適正な表示の具体例を含め、本部に情報提供を行い、再発防止に努める
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	<ul style="list-style-type: none"> ●お客様の声から具体的な改善行為につなげる ●承り件数の多い20店舗を重点店舗とし、原因分析と再発防止に取り組む。特にサービス苦情の削減を目指す ●朝礼・昼礼を通じ接客対応のポイントを共有し、接客レベルの向上を目指す 	<ul style="list-style-type: none"> ●お客様からご指摘いただいた商品・サービスに関する不明確な説明内容の改善、商品開発部門への迅速なお客様の声の共有を商品開発につなげた ●全店のサービス苦情の件数 前年度比:106% ●重点店舗のサービス苦情件数 前年度比:101% ●週間お客様相談室情報を発信。店舗バックルーム掲示板や、朝礼・昼礼で共有し、接客対応へ活用 	<ul style="list-style-type: none"> △ × △ 	<ul style="list-style-type: none"> ●お客様の声から具体的な改善行為につなげる ●重点店舗9店舗に絞りこみ原因分析と再発防止に取り組む 特にサービス苦情の削減を目指す ●接客対応や売場案内のポイントとなる事例を情報発信し、接客対応のレベルアップを図る

地域社会

2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
育児・高齢者支援など				
	<ul style="list-style-type: none"> ●高齢者の外出を支える商品とお客様の声を反映させた商品の開発 ●商品知識と接客を高めるための従業員研修を実施する 	<ul style="list-style-type: none"> ●介護衣料、車椅子などにおいてお客様の声からの商品開発を実施するも部分的に留まる ●お問い合わせの多い食事・排泄に関する従業員研修を実施 ●高齢者からの要望の多い「サイズ・機能・価格」に対応する商品開発 	<ul style="list-style-type: none"> △ ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ●通販サイト上で選びやすく、品揃えを充実させ、ご来店の難しい方への利便性を高める
災害時の支援				
	<ul style="list-style-type: none"> ●大規模災害発生時の小売業の役割を明確にし、引き続き自治体などとの災害時支援協定の締結を進める ●過去の協定を整理し、どのエリアの自治体との協定を見直すのか、項目の優先順位を決めて進める 	<ul style="list-style-type: none"> ●東京都、小金井市と新たな物資支援の協定を締結 ●過去に締結した大田区、尾張旭市との協定見直し ●協定締結先の自治体などが主催する防災訓練への参加(物資支援など) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ●店舗出店地で災害時支援協定が未締結の自治体などとの締結 ●過去に締結した協定の内容を順次見直し

従業員関連

2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
能力向上支援	●新任役職者に対する売場OJT研修を通じて、現場に即した管理ができる人材を育成する	●新任店長・副店長に対するOJT研修を実施。手本となる役職者の在籍店舗で研修を実施することで現場に即した管理者を育成	○	●新任店長、副店長に加え、各売場の新任責任者もOJT研修の対象とする。手本となる役職者の在籍店舗での研修により現場に即した管理ができる人材を育成する
多様な人材の活躍	●人権尊重、ノーマライゼーション推進に向けて、店舗を中心とした利用者視点に立ち、知識・実践両面での研修を行い、職場での周知、理解促進につなげる	●研修実績:53回 延べ参加人数:2,746人	○	●人権尊重並びにノーマライゼーション推進の観点から、知識学習・体験学習双方の研修を行い、職場での周知、理解促進につなげる
労働安全衛生への配慮	●休業労災(4日以上)を2014年度比90%へ削減 ●メンタルヘルス研修の推進	●休業労災155件⇒152件 微減にとどまる 計画どおり階層別研修を拡大実施	△ ○	●休業労災(4日以上)を2015年度比90%へ削減 ●メンタルヘルス階層別研修の実施継続と研修の知識の現場活用

人事関連データ

従業員の内訳(2016年2月末)		(人)
正社員 ^{※1}		7,582
	男性	5,661
	女性	1,921
パートタイマー ^{※2}		27,174
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		34,756
新卒採用者数		112
中途採用者数		12
再雇用者数 ^{※3}		160

※1 定年再雇用者を含みます。

※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。

※3 定年再雇用者数。

※4 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)

※5 係長級以上の比率。

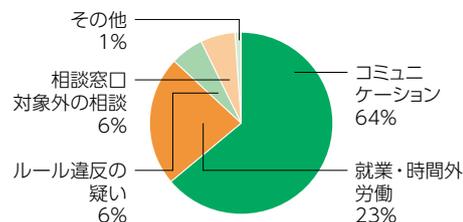
※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。セブン&アイHLDGS.、テルベ(重度障がい者が働く特例子会社)、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、セブン&アイ・フードシステムズ5社によるグループ雇用率を適用。

	2013年度	2014年度	2015年度
正社員平均勤続年数	21年0カ月	21年7カ月	21年0カ月
育児休職取得者数 ^{※4} (うち男性、パートタイマー)	198人(0、27)	260人(0、138)	327人(2、137)
介護休職取得者数 ^{※4} (うち男性、パートタイマー)	20人(1、16)	15人(2、10)	11人(2、11)
ボランティア休暇取得者数	9人	2人	3人
女性管理職比率 ^{※5}	20.8%	22.4%	25.3%
障がい者雇用率 ^{※6}	2.19%	2.29%	2.47%
正社員有給休暇取得率	11.3%	14.0%	16.5%
労働災害度数率	2.35	1.32	1.53
労働災害強度率	0.05	0.03	0.03

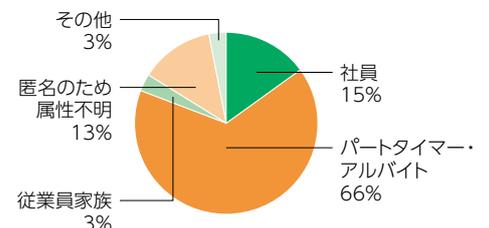
従業員相談受付関連データ

コミュニケーションに関する相談は2014年度に比較して増加し、全体の72%を占めています。引き続き、上長の業務マネジメントの管理・徹底と業務に対する率先垂範などを通じてコミュニケーションの取りやすい職場づくりに努めます。

2015年度相談内容の内訳 受付件数826件(前年度比156.4%)



相談者の内訳



環境関連

2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●ISO14001 2015年版への移行完了	●ISO14001 2015年版へ移行完了 (2016年2月)	○	●更新審査での推奨事項の拡大、指摘事項の削減
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	●エネルギー原油換算使用量を1%削減 ●LED照明の導入拡大	●エネルギー原油換算使用量を1%削減 ●各店改装時にLED照明へ交換	○	●エネルギー原油換算使用量を1%削減 ●LED照明の導入拡大継続
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●食品廃棄物リサイクル率:55.0% (前年+0.3%) ●廃棄物リサイクル率:62.5% (前年+0.4%)	●食品廃棄物リサイクル率:55.6% (前年+0.9%) ●廃棄物リサイクル率:60.8% (前年▲1.3%)	△	●食品廃棄物リサイクル率:56.0% (前年+0.4%) ●廃棄物リサイクル率:63.0% (前年+2.2%) ●分別細分化による廃棄物リサイクル率の向上
生物多様性への対応				
	●グリーンラッピングなどの取り組みによる植樹:1,850本	●植樹:1,760本 植樹先:岩手県宮古市 ●社員ボランティアによる植樹活動実施	△	●植樹:1,870本 ●グリーンラッピングで贈る記念日ギフトの推進:67,000件 ●社員ボランティアによる植樹活動実施
環境に配慮した商品の提供				
	●環境商品新規選定:30品目	●新規選定:52品目	○	●新規選定:30品目 ●オーガニックコットン商品(ベビーウェア・タオル等)のご紹介を強化
従業員への意識啓発				
	●環境e-ラーニング:全従業員受講 ●全従業員を対象とした「節電応援キャンペーン」達成報告者:60人	●環境e-ラーニング:全従業員受講 ●節電応援キャンペーン達成報告者:108人	○	●環境e-ラーニング:全従業員受講 ●節電応援キャンペーン達成報告者:150人 ●エコ検定受験者:46名 合格率:90%

環境関連データ

課題	単位	2013年度	2014年度	2015年度
店舗数	店舗	24	24	24
CO ₂ 排出量 ^{*1} ^{*2} ^{*3}	t-CO ₂	197,747	194,315	193,101
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量 ^{*1} ^{*3}	t-CO ₂	196,992	193,578	192,417
店舗運営に伴う電気使用量 ^{*1}	GWh	346	341	339
店舗運営に伴う水使用量 ^{*1}	千m ³	2,354	2,265	2,262
容器包装使用量	t	1,493	1,465	1,432
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	30,981(62.0)	30,880(62.1)	31,334(60.8)
食品廃棄物のリサイクル率	%	54.4	54.7	55.6

*1 集計期間は4月~3月。

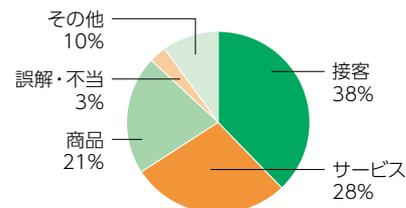
*2 店舗運営・法人外商部・本部・物流センターの運営に伴うエネルギー使用に由来するCO₂排出量。

*3 CO₂排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

お客様相談受付関連データ

2015年度も引き続き「お客様の声」から、接客サービス・オペレーションに関する課題の発生原因を分析し、お客様のご不満の解消と、顧客ニーズを営業施策に反映するための活動を推進してきました。また、お客様に喜んでいただいた事例は、社内報などに定期掲載し、上質な接客サービスを積極的に情報共有しました。
今後も、「お客様の声」からご要望を分析し、店舗と本部が連携して、対応を強化してまいります。

2015年度相談内容の内訳
受付件数10,471件(前年度比98%)



2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	<ul style="list-style-type: none"> ●異物混入防止活動の強化 ●衣料・雑貨領域のPB商品を対象とした検品体制の継続 ●教育体制のレベルアップと資格取得の推奨 	<ul style="list-style-type: none"> ●全店特別点検を実施 ●お取引先説明会を開催 ●新ブランドを中心に納品前検品を205回実施 ●現場メンバースキルアップのために階層別研修を実施 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●小冊子「食品衛生管理の基本ポイント」を活用した現場メンバーの衛生管理知識向上 ●衣料・雑貨領域のPB商品を対象とした検品体制の継続 ●現場メンバースキルアップのために階層別研修を継続
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	<ul style="list-style-type: none"> ●多目的トイレの扉を開閉しやすく改修 	<ul style="list-style-type: none"> ●多目的トイレの扉を開閉しやすく改修(神戸店) ●多目的トイレの新設(柏店) 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●多目的トイレへの長時間使用警報装置の新設
適切な情報提供				
	<ul style="list-style-type: none"> ●専門機関と提携した「食品表示」および「衣料・雑貨領域のPB商品表示」点検の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●各拠点(売場・厨房)を対象に専門機関点検を3回実施 ●随時、PB商品の納品前点検を実施 ●定期的に、PB商品の店頭点検を実施 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●専門機関と提携した「食品表示」および「衣料・雑貨領域のPB商品表示」の確認・点検を実施し、適切な表示と情報開示を継続
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	<ul style="list-style-type: none"> ●「お客様の声」からご要望を分析し、店舗と本部が連携して、さらなる従業員のサービスマインドの向上を推進 ●お客様からのご不満の声の削減:5,384件以下 	<ul style="list-style-type: none"> ●「お客様の声」を活かした活動を継続的に実施し、お客様からのご不満の声を前年より改善 ●お客様からのご不満の声:4,689件(前年差▲695件) 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●「お客様の声」からご要望を分析し、店舗と本部が連携して、さらなる従業員のサービスマインドの向上を推進 ●お客様からのご不満の声の削減:4,689件以下

2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
育児・高齢者支援など	<ul style="list-style-type: none"> ●プレママステーション、カウンターの継続と親子(母子、父子)で参加できるイベントの開催 ●助産師に寄せられた声をもとにした商品開発 ●専門販売員の新規育成 シューフィッター:15人 フォーマルスペシャリスト:10人 ハートフルアドバイザー:15人 認知症サポーター:1,650人 ●こども靴下取り足数:90,000足 	<ul style="list-style-type: none"> ●プレママステーション、カウンターにて「育児相談会」「沐浴教室」などの親子参加イベントを実施 ●助産師に寄せられた声をもとにスリーパー、枕など4アイテムを新規開発 ●新規育成 シューフィッター:13人 フォーマルスペシャリスト:11人 ハートフルアドバイザー:15人 認知症サポーター:2,606人 ●こども靴下取り足数:92,462足 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●プレママステーション、カウンターの継続と親子参加型イベントの開催 ●助産師に寄せられた声をもとに開発した商品の販売強化と2017年新規商品化に向けた開発着手 ●新規育成 シューフィッター:10人 フォーマルスペシャリスト:5人 ハートフルアドバイザー:15人 認知症サポーター:4,000人 ●こども靴下取り足数:95,900足
地域活性化への協力	<ul style="list-style-type: none"> ●地域と密着したイベントを継続実施 ●地場企業との協業で地域の伝統技術や製品を取り入れ、店ごとに違った開発商品を加えた「リミテッド エ디션 エリアモード」を展開 	<ul style="list-style-type: none"> ●「グリーンカーテンプロジェクト」「打ち水大作戦」などの地域イベント(各店) ●地元神奈川の水資源を考える水育イベント(東戸塚店) ●地元食材を使ったウォームシェア「鍋」イベント(福井店、秋田店、船橋店) ●神奈川県連動「未病フェア」(横浜店、東戸塚店、小田原店) ●地元の女子高生が考案するクールビズファッションショー(船橋店) ●15店舗で「リミテッドエ디션エリアモード」を展開 ●全国の「リミテッドエ디션エリアモード」商品を一堂に集めてフェアを開催(池袋本店、横浜店) 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●地域と密着したイベントを継続実施 ●期日前投票所設置による投票時の利便性向上 ●さらなる地域資源、地域職人と協業したモノ作りを行い、店舗ごとに違う、お客様の声に基づいた商品開発、品揃えを実施 ●地域限定の商品をネット販売を使って拡大し、全国のお客様に向けた販売を強化
災害時の支援	<ul style="list-style-type: none"> ●地震災害時「帰宅困難者対策」を含めた自治体や地元企業との連携・協力体制の継続 ●「防災フェア」などの開催を通じた防災への意識啓発活動の推進 ●千葉県との「地域包括協定」締結による地域活動の推進 	<ul style="list-style-type: none"> ●店舗所在地自治体などの参加で運営されている「帰宅困難者対策協議会」へ参画すると同時に合同訓練などへ参加 ●地域住民への意識啓発活動の一環として、主に神奈川県と連携した「防災フェア」を開催 ●2015年7月30日に千葉県、11月18日には千葉市と「包括提携協定」を締結し、行政と連携した取り組みを開始 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●地震災害時「帰宅困難者対策」を含めた自治体や地元企業との連携・協力体制の継続 ●「防災フェア」などの開催を通じ、地域と連携した防災への意識啓発活動を推進 ●締結した「地域包括協定」に基づく地域活性化への関与増強
地域防犯対策	<ul style="list-style-type: none"> ●地域と連携した防犯・防災体制へ継続的に協力 	<ul style="list-style-type: none"> ●地域で開催された「防災訓練」や「防犯パトロール活動」などへ参加 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●地域と連携した防犯・防災体制へ継続的に協力

2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
能力向上支援	●個々の基礎能力向上および専門資格取得拡大に向けた「自主売場研修の受講促進」と「キャリアアップ講座受講促進」により、延べ3,000人新規受講	●新規受講:2,865人 自主売場研修:延べ1,806人 キャリアアップ講座:延べ1,059人	△	●新規受講:2,900人 自主売場研修:延べ1,900人 キャリアアップ講座:延べ1,000人
ワークライフバランスの実現	●育児支援とマネジメントの理解浸透に向けた「出産・育児」支援ハンドブックの発行	●「出産・育児」支援ハンドブックを発行(2015年9月) ●労使連携の育児休職者座談会を開催	○	●女性活躍推進法に基づく「えるぼし」企業の認定申請 ●育児・看護・介護休暇(有給)取得者拡大に向けた体制整備
多様な人材の活躍	●契約社員からの正社員登用数:30人 ●専門人材の中途採用数:5人 ●女性管理職比率(課長級以上):20%	●契約社員からの正社員登用数:42人(女性32、男性10) ●専門人材の中途採用数:15人 ●女性管理職比率(課長級以上):14.6%	△	●契約社員からの正社員登用数:40人 ●専門人材の中途採用数:10人 ●女性管理職比率(課長級以上):20%
労働安全衛生への配慮	●健康診断後フォローアップの全店統一化(メタボ、受診勧奨などに関する数値の統一を含める) ●メンタル疾患社員に対する職場復帰支援プログラムの確立	●健康診断後の個別対応を把握し、事後措置の統一化を促進 ●職場復帰支援プログラムのモデルを作成し、本部で活用	○	●職場復帰支援マニュアルの作成と職場復帰支援プログラムの全事業所での活用

人事関連データ

従業員の内訳(2016年2月末)	(人)
正社員 ^{※1}	4,068
男性	2,806
女性	1,262
パートタイマー ^{※2}	4,358
従業員数(正社員数+パートタイマー数)	8,327
新卒採用者数	54
中途採用者数	15
再雇用者数 ^{※3}	69

※1 定年再雇用者を含みます。
 ※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。
 ※3 定年再雇用者数。
 ※4 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)
 ※5 係長級以上の比率。
 ※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

	2013年度	2014年度	2015年度
正社員平均勤続年数	22年0カ月	22年0カ月	22年9カ月
育児休職取得者数 ^{※4} (うち男性、パートタイマー)	213人(1、92)	193人(7、85)	192人(4、69)
介護休職取得者数 ^{※4} (うち男性、パートタイマー)	9人(0、5)	6人(0、5)	2人(2、0)
ボランティア休暇取得者数	制度なし	制度なし	制度なし
女性管理職比率 ^{※5}	20.7%	23.1%	33.2%
障がい者雇用率 ^{※6}	2.04%	2.04%	1.97%
正社員有給休暇取得率	14.0%	6.6%	19.7%
労働災害発生数	0.29	1.04	0.29
労働災害強度率	0.003	0.02	0.01

従業員相談受付関連データ

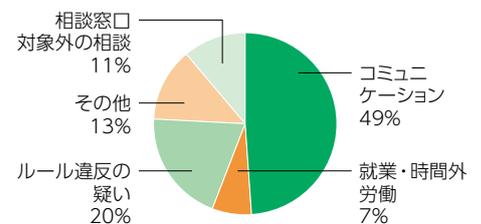
今期の受付件数は、前年度比で50%増加。その内訳としては、相談内容別の件数に関し重複した内容の相談が数件発生したこともあり、一部を除いてほぼ全て増加しました。ただし、重大なルール違反の疑いに関わる通報、直ちに是正を要するコミュニケーション・ハラスメントなどの通報はありませんでした。直近に実施した各店でのコンプライアンスなどの研修において、何か些細と思われる問題でも気付いたことがあった場合は積極的に内部通報を活用するよう呼びかけを行った結果、着実に内部通報への関心が高まったことによる件数増加が含まれていると捉えています。

また、職場環境・人間関係などに関わる相談件数の増加に関しましては、職場内のコミュニケーション不足の解消にまだ課題が残っていると考えられるため、引き続き、現場のマネージャーに対し、メンバー間の意思疎通の重要性の再認識と、十分に目配りした指導の必要性の再確認を啓発してまいります。

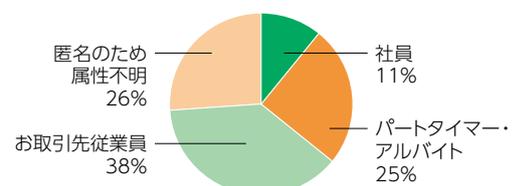
時間管理の問題につきましては、一昨年来重点的に取り組んだ結果、従業員の時間管理意識が着実に向上しており、相談内容別件数においても唯一減少しました。

なお、今期実施したコンプライアンスなどの研修は、現場における幹部クラス研修、新任研修、職務別研修に分けて実施。身近に発生し得るテーマについて顧問弁護士が講師となり実務的に活用できるように工夫した研修を実施しました。リスクマネジメントに直結するこれらの研修については、今後も継続して実施し、事故事件の発生および拡大防止につなげてまいりたいと考えます。

2015年度相談内容の内訳
受付件数84件(前年度比150%)



相談者の内訳



株式会社ヨークベニマル

Webサイト: <http://www.yorkbeni.co.jp/enviro/index.html>

2015年度末の店舗数: 205店舗

環境関連

2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	<ul style="list-style-type: none"> ●BEMS(エネルギー管理システム)の全店への設置(残17店舗・新店)と活用による電気使用量の削減 ●LED照明の全店への設置 ●高効率空調への改修 	<ul style="list-style-type: none"> ●全店設置が完了 ●全店設置が完了 ●4店舗計画中、2店舗改修 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ○ △ 	<ul style="list-style-type: none"> ●高効率空調への改修によるエネルギー使用量の削減 ●BEMS活用によるエネルギー使用量の削減

環境関連データ

課題	単位	2013年度	2014年度	2015年度
CO ₂ 排出量 ^{*1} * ² * ³	t-CO ₂	207,704	204,741	191,121
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量(1店舗当たり) ^{*1} * ³	t-CO ₂	185,128(959)	182,808(937)	174,416(867)
配送車両に伴うCO ₂ 排出量 ^{*1} * ³	t-CO ₂	14,781	15,344	16,259
店舗運営に伴う電気使用量 ^{*1}	GWh	309	309	307
店舗運営に伴う水使用量 ^{*1}	千m ³	1,039	1,043	1,074
食品売場でのレジ袋使用重量(辞退率)	t(%)	419(69.9)	418(70.6)	433(70.7)
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	42,760(51.1)	43,029(51.6)	43,028(52.6)
食品廃棄物のリサイクル率	%	35.7	40.4	44.1

※1 集計期間は4月～3月。

※2 店舗運営・本部・研修センター・物流センターの運営と配送車両に伴うエネルギー使用に由来するCO₂排出量。

※3 CO₂排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

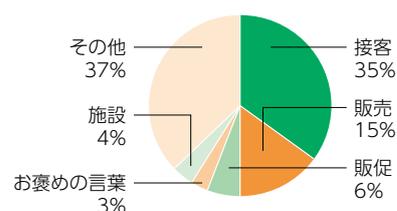
消費者課題

お客様相談受付関連データ

お客様の声に耳を傾け、一つひとつの声に添えていく取り組みとして、各店のお客様の要望に応えた事例を全店で共有しています。店舗と本部が連携をとり、よりスピーディーに返答をしていくことで、ひとつでも多くのご意見を形にしなが、楽しく、安心してお買物できるお店づくりに努めていきます。

2015年度相談内容の内訳

受付件数2,638件(前年度比91.3%)



2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	<ul style="list-style-type: none"> ●化学肥料や農薬をできるだけ減らして栽培した「三ツ星野菜」の販売強化 販売金額:前年度比116.0% 	<ul style="list-style-type: none"> ●「三ツ星野菜」の販売金額:前年度比108.0% 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●化学肥料や農薬をできるだけ減らして栽培した「三ツ星野菜」の販売強化 販売金額:前年度比119.0%
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	<ul style="list-style-type: none"> ●バリアフリー新法認定店舗数の継続・拡大 	<ul style="list-style-type: none"> ●バリアフリー新法認定店舗:108店舗(昨年差+4店舗) 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●バリアフリー新法認定店舗数の継続・拡大(新店)

地域社会

2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
育児・高齢者支援など	●献血活動「ハートフルサタデー」の継続	●475名が献血に参加	○	●献血活動の継続と、献血者増を目指す
地域活性化への協力	●各店舗が開店した月に地域の方々との親睦を図る「誕生祭」の継続実施	●各店舗で「誕生祭」を実施	○	●地域の方々との親睦を図る「誕生祭」の継続実施
災害時の支援	●要請があった自治体に対して災害協定の締結を検討	●災害に関する新規の締結先は無し	△	●要請があった自治体に対して災害協定の締結を検討
地域防犯対策	●出店地域の警察からの要請へ協力の継続	●地域の警察からの注意喚起などを店舗でお客様にご案内	○	●出店地域の警察からの要請へ協力の継続

従業員関連

2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
能力向上支援	●個人別目標設定カルテの内容共通化により、全社教育レベルの平準化 診断値の部門間の格差是正	●目標設定カルテの項目共通化を実施 部門間の教育進捗状況確認の可視化	△	●部門間の教育進捗格差を無くすために教育スケジュールの統一と目標設定カルテを活用した教育の実施
ワークライフバランスの実現	●「働く女性を応援 子育て支援ガイドブック」の作成による制度内容の周知拡大と 育児休暇利用者数の拡大	●人員不足により労働時間が増加し、私生活の時間を捻出できる環境が出来なかった	×	●半日有給制度など、個人の休日取得がしやすい環境整備と取得促進
多様な人材の活躍	●女性管理職比率(執行役員～部長級) 20%を目指す ●外国人雇用率の向上を目指す	●女性管理職比率(部長級以上):8%	×	●次職位候補者研修など女性幹部養成カリキュラムの実施により、女性管理職比率の向上を目指す
労働安全衛生への配慮	●年間労災発生件数:2014年度比10%削減	●年間労災発生件数:2014年度比11.6%削減	○	●年間労災発生件数:2015年度比10%削減

人事関連データ

従業員の内訳(2016年2月末)		(人)
正社員 ^{※1}		2,766
	男性	2,434
	女性	332
パートタイマー ^{※2}		11,057
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		13,823
新卒採用者数		176
中途採用者数		0
再雇用者数 ^{※3}		20

※1 定年再雇用者を含みます。

※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。

※3 定年再雇用者数。

※4 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)

※5 係長級以上の比率。

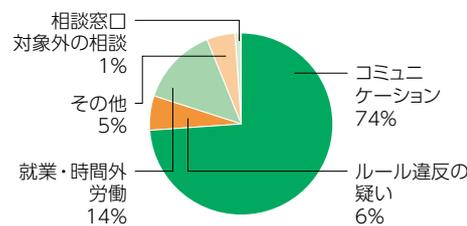
※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値

	2013年度	2014年度	2015年度
正社員平均勤続年数	15年3カ月	14年6カ月	14年4カ月
育児休職取得者数 ^{※4} (うち男性、パートタイマー)	63人(1、55)	109人(2、97)	163人(1、144)
介護休職取得者数 ^{※4} (うち男性、パートタイマー)	4人(0、4)	1人(0、1)	3人(2、0)
ボランティア休暇取得者数	制度なし	制度なし	制度なし
女性管理職比率 ^{※5}	24.6%	25.4%	26.4%
障がい者雇用率 ^{※6}	1.96%	2.39%	2.54%
正社員有給休暇取得率	9.2%	7.7%	13.4%
労働災害度数率	2.27	2.39	3.74
労働災害強度率	0.10	0.01	0.02

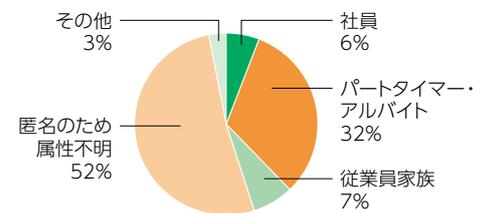
従業員相談受付関連データ

従業員向けに、相談窓口を設置しています。社内の職場環境に関する悩みごとや、不正の疑いに対する調査依頼など、従業員の声を受け付けて、より良い職場環境にしていくためのきっかけとなるよう、努めています。

2015年度相談内容の内訳 受付件数73件(前年度比112.3%)



相談者の内訳



株式会社ヨークマート

Webサイト: <http://www.yorkmart.com/company/>

2015年度末の店舗数: 76店舗

環境関連

2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●新店へのBEMS(エネルギー管理システム)の導入継続	●新店4店舗へのBEMS導入	○	●新店へのBEMS導入の継続
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	●既存店の冷凍多段ケースのリーチイン(ガラス扉付き)化	●既存店18店舗で実施 ●新店4店舗で実施	○	●既存店冷凍多段ケースのリーチイン化
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●食品廃棄物のリサイクル率:52% ●レジ袋辞退率(2016年2月度):60%達成	●食品廃棄物リサイクル率:51.1% ●レジ袋辞退率(2016年2月度):50.1%	△ △	●食品廃棄物リサイクル率:52% ●レジ袋辞退率(2017年2月度):55%
従業員への意識啓発				
	●エコ検定合格者数:22人	●エコ検定合格者数:18人	△	●エコ検定合格者数:24人

環境関連データ

課題	単位	2013年度	2014年度	2015年度
CO ₂ 排出量 ^{*1} *2 ^{*3}	t-CO ₂	61,522	61,383	58,169
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量(1店舗当たり) ^{*1} *3	t-CO ₂	61,474(809)	61,330(787)	58,119(736)
店舗運営に伴う電気使用量 ^{*1}	GWh	115	113	113
店舗運営に伴う水使用量 ^{*1}	千m ³	543	543	558
食品売場でのレジ袋辞退率	%	45.8	48.3	49.5
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	20,799(65.2)	19,995(64.8)	21,583(64.2)
食品廃棄物のリサイクル率	%	49.4	51.6	51.1

※1 集計期間は4月~3月。

※2 店舗運営・本部の運営に伴うエネルギー使用に由来するCO₂排出量。

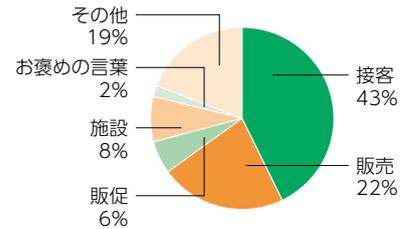
※3 CO₂排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

消費者課題

お客様相談受付関連データ

2015年度のフリーダイヤル受付件数は694件。お客様の声をいただいた課題発生原因は、接客に関するものが43%、販売に関するものが22%を占めております。発生原因を分析し、改善に努めていきます。

2015年度相談内容の内訳 受付件数694件(前年度比69.6%)



2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	<ul style="list-style-type: none"> ●店舗のコンプライアンスチームの活性化 ●QC(品質管理)情報の継続発信 ●店舗インタビューによる支援 ●ウェブ会議での店舗支援 	<ul style="list-style-type: none"> ●店舗での「拭き取り検査(衛生状態の検証手段)」の結果の見える化 ●検査結果の点数化による衛生管理レベルの改善 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●新店においてもコンプライアンスチームを設置 ●既存店のコンプライアンスチームの活性化 ●「拭き取り検査」の実施回数増とフォロー検査の実施
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●バリアフリー新法認定店舗:27店舗(うち新店2店舗)	●バリアフリー新法認定店舗:27店舗(うち新店2店舗)	○	●バリアフリー新法認定店舗:29店舗(うち新店2店舗)
適切な情報提供				
	<ul style="list-style-type: none"> ●監査、本部QC担当者による店舗調査、幹部による店舗インタビュー、店長・マネジャー会議を通じた適正表示に関する情報共有 ●店舗自主点検の仕組み強化 	<ul style="list-style-type: none"> ●監査、本部QC担当者による店舗調査、幹部による店舗インタビュー、店長・マネジャー会議を通じた適正表示に関する情報共有の実施 ●本部QC担当者によるウェブ会議やeメールによる店舗への表示に関する情報発信 ●店舗自主点検の仕組み強化 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●店舗監査の結果(鮮度管理、衛生管理、表示管理等)と課題を店長と共有、改善に向けて話し合い、経営幹部、商品部、販売部、へ素早く情報共有して改善まで確認 ●本部QC担当者によるウェブ会議や毎週のeメールによる店舗への衛生管理、鮮度管理、アレルギー表示などに関する情報発信
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	<ul style="list-style-type: none"> ●お客様の声、事故に対する各部との連動と店舗へのフィードバック ●新任店長などへの教育の強化 	<ul style="list-style-type: none"> ●お客様の声件数は横ばい ●お客様相談室から店舗に対して、季節と件により注意しなければならない内容などは毎週、直近の事件・事故は都度eメールで配信して、事件・事故を回避 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●お客様相談室から店舗に対して、季節と件により注意しなければならない内容などは毎週、直近の事件・事故は都度eメールで配信して、事件・事故の回避に努める ●お客様のご要望にお応えした事例をeメール配信して他店へ共有

地域社会

2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
育児・高齢者支援など				
	<ul style="list-style-type: none"> ●リチャレンジプラン制度利用者の拡大そのためのオペレーション改革と同じ職場の従業員の理解と啓発実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●リチャレンジプラン制度利用者:40人(+9名) ●社内でのコミュニティを四半期ごとに開催 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●リチャレンジプラン制度利用者の拡大そのためのオペレーション改革と同じ職場の従業員の理解と啓発実施
地域活性化への協力				
	<ul style="list-style-type: none"> ●小中学生の職場見学、職業体験受け入れの継続 ●認知症サポーター:220人養成 	<ul style="list-style-type: none"> ●小中学生の職場見学、職業体験受け入れ:延べ約8,000人(前年比114%) ●認知症サポーター:482人養成 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●小中学生の職場見学、職業体験受け入れの継続 ●認知症サポーター:450人養成

従業員関連

2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
能力向上支援				
	●新規入社者受入マニュアルの改訂、新規パートタイマー社員の集合研修実施、定着を図るための店舗オペレーション改革	●新規入社者受入マニュアルの改訂、新規入社者への集合研修の実施	△	●目標設定カルテを活用した社員とパートタイマーの個人別のスキルアップとマネジメント力の育成 ●パートリーダー研修の開催
ワークライフバランスの実現				
	●総労働時間の削減 平均残業時間数:前年度比10%削減	●平均残業時間:35.4時間 前年度比:113.8%	×	●総労働時間の削減 平均残業時間数:前年度比10%削減
多様な人材の活躍				
	●パートタイマー役職者登用:50人 ●契約社員から正社員へ登用:10人以上 ●女性管理職比率(係長級以上):29.0% ●管理者教育の推進、女性店長職への登用:2人	●パートマネジャー:4人、パートリーダー:75人 ●正社員登用:15人 ●女性管理職比率(係長級以上):26.7% ●女性店長職への登用:0人	△ ○ △ ×	●パートリーダー登用:80人、エキスパート社員登用:30人 ●契約社員から正社員へ登用:15人 ●女性管理職比率(係長級以上):28.0% ●管理者教育の推進、女性店長職への登用:2人
労働安全衛生への配慮				
	●労災発生の削減 発生原因と対策を周知 休業発生労災の削減	●労働災害度数率:4.24→3.52 労働災害強度率:0.07→0.06 休業労災:51件→45件	△	●労災発生の削減 発生原因と対策を周知 休業発生労災の削減

人事関連データ

従業員の内訳(2016年2月末)		(人)
正社員 ^{※1}		1,241
	男性	990
	女性	251
パートタイマー ^{※2}		4,718
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		5,959
新卒採用者数		85
中途採用者数		0
再雇用者数 ^{※3}		24

※1 定年再雇用者を含みます。

※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。

※3 定年再雇用者数。

※4 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)

※5 役員を除いた係長級以上の比率。

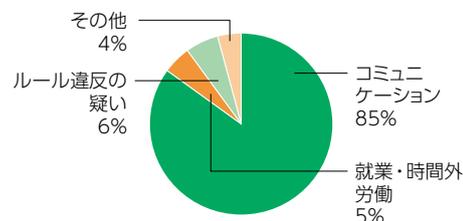
※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

	2013年度	2014年度	2015年度
正社員平均勤続年数	14年0カ月	15年0カ月	14年4カ月
育児休職取得者数 ^{※4} (うち男性、パートタイマー)	30人 (0, 14)	31人 (0, 17)	40人 (0, 24)
介護休職取得者数 ^{※4} (うち男性、パートタイマー)	1人 (1, 0)	0人 (0, 0)	0人 (0, 0)
ボランティア休暇取得者数	0人	0人	0人
女性管理職比率 ^{※5}	28.0%	27.7%	26.7%
障がい者雇用率 ^{※6}	1.94%	2.09%	2.00%
正社員有給休暇取得率	8.2%	11.8%	12.6%
労働災害度数率	4.49	4.24	3.52
労働災害強度率	0.07	0.07	0.06

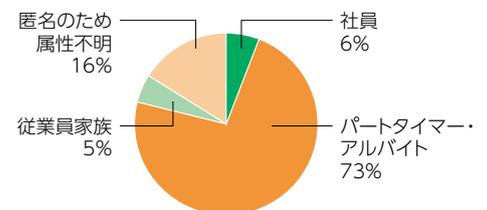
従業員相談受付関連データ

販売部幹部から就労環境の改善に向けたキャンペーンを実施し、就業に関する通報件数は減少傾向にあります。社員の言動やモラルに関する通報が多く寄せられています。

2015年度相談内容の内訳 受付件数81件(前年度比108%)



相談者の内訳



株式会社セブン&アイ・フードシステムズ

Webサイト: <http://www.7andi-fs.co.jp/7fs/company/csr.html>

2015年度末の店舗数: 851 店舗

環境関連

2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	●LED照明を残り69店舗へ導入 CO ₂ の排出削減量:456t-CO ₂	●バックヤード、駐車場のLED化を残り69 店舗で実施 CO ₂ の排出削減量:456t-CO ₂	○	●パッケージ空調機を個別空調機に交換: 10店舗 CO ₂ の排出削減量:167t-CO ₂
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●リサイクル実施店舗を110店舗へ拡大し て食品リサイクル率を向上	●リサイクル実施店舗を110店舗へ拡大 食品リサイクル率46.4%(昨年度差+ 1%向上)	○	●生ごみ処理機を本部テストキッチンと店 舗へ増設(2台⇒7台) 食品リサイクル率 目標47%
従業員への意識啓発				
	●エコ検定の受験推進による環境意識啓発 と知識習得(受験者数目標:120人)	●受験者:年間244人 (夏期 148人、冬期 96人) 累計合格者数:203人	○	●エコ検定の受験推進 店長職まで受験対象を拡大 年間受験者数:180人

環境関連データ

課題	単位	2013年度	2014年度	2015年度
CO ₂ 排出量 ^{*1} ^{*2} ^{*3}	t-CO ₂	100,120	91,264	84,876
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量 ^{*1} ^{*3}	t-CO ₂	97,766	88,825	82,474
配送車両に伴うCO ₂ 排出量 ^{*1} ^{*3} ^{*4}	t-CO ₂	2,170	2,289	2,259
店舗運営に伴う電気使用量 ^{*1}	GWh	148	135	130
店舗運営に伴う水使用量 ^{*1}	千m ³	2,045	2,036	1,889
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	10,624(26.0)	10,280(25.6)	11,800(28.1)
食品廃棄物のリサイクル率	%	43.3	45.4	46.4

※1 集計期間は4月～3月。

※2 店舗運営(セブン&アイ・フードシステムズ)・本部と配送車両に伴うエネルギー使用に由来するCO₂排出量。

※3 CO₂排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

※4 デニーズ単体の数値。

消費者課題

お客様相談受付関連データ

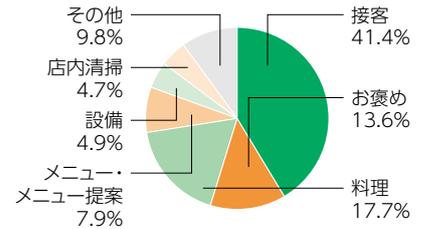
2015年度は全社一丸で苦情撲滅に取り組んだ結果、苦情は大幅に減少しましたが、お褒めは2014年度を下回る結果となりました。

苦情件数 3,695件⇒ 2,251件(1,444件減少、前年度比60.9%)

お褒め件数 963件⇒ 946件(17件減少、前年度比98.2%)

2016年度も店舗OJTを教育の中心としつつ、OFF-JTにおいても「心の教育」「マネジメント教育」「技術教育」を教育の三本柱とし、お客様満足の上昇に努めていきます。

2015年度相談内容の内訳 受付件数8,266件(前年度比64.8%)



2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保	<ul style="list-style-type: none"> ●e-BASE(旧取引条件書)への完全移行 ●国内外工場管理確認体制のさらなる強化(質を重視) 	<ul style="list-style-type: none"> ●計画通り移行 ●質を重視した工場管理確認を実施 	<p>○</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●e-BASEの内容の進化と運用制度の向上 ●国内外工場管理確認体制の維持継続
適切な情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ●アレルギー物質使用状況検索サービスの継続 	<ul style="list-style-type: none"> ●計画通り実施 	<p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●アレルギー物質使用状況検索サービスの継続
お客様の声への誠実な対応(体制)	<ul style="list-style-type: none"> ●さらなる基本の徹底を目指し、全事業部へeラーニング教育を拡充。また各種研修も拡充し、苦情件数の半減、お褒めの倍増を目指す 	<ul style="list-style-type: none"> ●お客様の声は苦情が2014年度比60.9%と大幅な減少、しかし、お褒めも98.2%へ減少してしまい目標は達成できず 	<p>△</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●さらなる基本の徹底を目指し、OJT、OFF-JT教育を進める またeラーニングや各種研修を拡充しCS向上を図る 苦情件数の半減、お褒めの倍増

地域社会

2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
育児・高齢者支援など	<ul style="list-style-type: none"> ●職場体験の積極的受け入れ体制の維持継続 ●食育支援の一環として絵本読み聞かせ会を関東近県店舗に拡大 	<ul style="list-style-type: none"> ●小・中・高等学校の職場体験の受け入れ130校・357人 ●東京、埼玉、千葉、茨城の13店舗で絵本読み聞かせ会を実施 	<p>○</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●職場体験の積極的受け入れ体制の維持継続 ●メニューを通じた食育、健康管理の提案
地域活性化への協力	<ul style="list-style-type: none"> ●産地リレーを継続実施し、安全でおいしい野菜の安定調達 ●地域社会との協力を図り、積極的に協力する社員意識の醸成を行っていく 認知症サポーター育成:700人 ●地域対応メニューの開発強化 	<ul style="list-style-type: none"> ●計画通り実施し安定調達 ●認知症サポーターの養成講座を55回開催し、1,115人を育成 店長までのキャリアアップの一環としても実施 ●地域・個店ごとにお客様のニーズに合わせたメニューを開発 	<p>○</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●産地リレーの継続実施とともに、地域ごとに最適な仕入れを目指す ●地域社会との協力を図り、積極的に自治体などとの協賛を進める 認知症サポーター育成:700人 ●被災地復興支援の継続
災害時の支援	<ul style="list-style-type: none"> ●継続して、各店舗の属する地方自治体からの災害時の受け入れ要請を積極的に受け入れる 	<ul style="list-style-type: none"> ●9都府県、関西広域連合との帰宅困難者支援の協定を継続 	<p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●継続して、各店舗の属する地方自治体からの災害時の受け入れ要請を積極的に受け入れる

2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
能力向上支援				
	<ul style="list-style-type: none"> ●教育3本柱については、eラーニングの内容拡充を進め、各研修においても現場に必要な内容に柔軟に対応していく ●経営理念の浸透について、各研修で啓発していく 	<ul style="list-style-type: none"> ●全事業部にeラーニングシステム導入完了 従業員教育コンテンツを拡充 研修内容を方針に合わせて柔軟に対応 ●各研修で経営理念・基本方針に触れ、浸透を図った 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●責任者育成用eラーニングコンテンツの拡充 ●理念教育を研修・eラーニングのコンテンツで拡充していく
公正な評価・処遇				
	<ul style="list-style-type: none"> ●2016年の職責内等級制度導入に向けた評価制度の見直し 	<ul style="list-style-type: none"> ●他の人事制度の改定に進捗があったため、職責内等級制度は次年度へ繰り越し、2017年5月導入予定 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●職責内等級制度導入に向けた 評価制度と賞与制度の改定
ワークライフバランスの実現				
	<ul style="list-style-type: none"> ●月間残業時間：一人平均20時間未満 	<ul style="list-style-type: none"> ●月間残業時間：一人平均19.91時間 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●月間残業時間:20時間未満 ●休日取得(月間8日以上)
多様な人材の活躍				
	<ul style="list-style-type: none"> ●外国人・留学生の積極的採用 ●PA社員雇止め年齢引き上げ ●契約社員群転換:20人 ●女性管理職比率 課長級以上:10% 係長級比率:12% 	<ul style="list-style-type: none"> ●外国人採用強化を行うが、成果は見られず ●PA社員65歳雇止めの延長 ●契約社員群転換:25人 ●女性管理職比率 課長級以上:9.6% 係長級以上:10.9% 	<ul style="list-style-type: none"> △ ○ ○ ○ × × 	<ul style="list-style-type: none"> ●シニア層の雇用拡大 ●契約社員群転換:20人 ●女性管理職比率 課長級以上:10%以上 係長級以上:12%以上
労働安全衛生への配慮				
	<ul style="list-style-type: none"> ●熱中症予防(温度管理) 健康宣言2018行為 BMI、喫煙率の減少 ●深夜従事者の健康診断受診と二次検診者の受診率向上 	<ul style="list-style-type: none"> ●熱中症患者1人発生 BMI上昇(男28.1 女18.9) 喫煙率減少40.6% ●深夜業検診受診率:97.2%と0.8%悪化 二次健康診断受診率:45.8%と3%改善するが受診率そのものが低い 	<ul style="list-style-type: none"> × △ △ 	<ul style="list-style-type: none"> ●業務上労働災害件数の減少 2015年度393件の90% BMIの減少 ●定期健康診断受診率96%超 深夜業検診受診率98%超

人事関連データ

従業員の内訳(2016年2月末)		(人)
正社員 ^{※1}		1,294
	男性	1,080
	女性	214
パートタイマー ^{※2}		9,554
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		10,848
新卒採用者数		72
中途採用者数		11
再雇用者数 ^{※3}		23

※1 定年再雇用者を含みます。

※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。

※3 定年再雇用者数。

※4 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)

※5 係長級以上の比率。

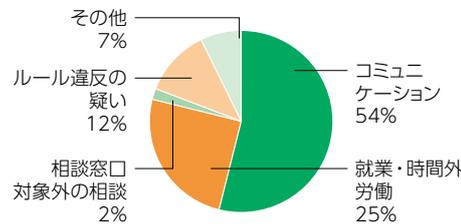
※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。セブン&アイHLDGS.、テルベ(重度障がい者が働く特例子会社)、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、セブン&アイ・フードシステムズ5社によるグループ雇用率を適用。

	2013年度	2014年度	2015年度
正社員平均勤続年数	14年1カ月	13年4カ月	13年0カ月
育児休職取得者数 ^{※4} (うち男性、パートタイマー)	66人 (0、62)	64人 (0、52)	69人 (0、56)
介護休職取得者数 ^{※4} (うち男性、パートタイマー)	0人	0人	1人 (1、0)
ボランティア休暇取得者数	0人	1人	0人
女性管理職比率 ^{※5}	7.0%	9.9%	10.9%
障がい者雇用率 ^{※6}	2.19%	2.29%	2.47%
正社員有給休暇取得率	7.7%	9.1%	11.3%
労働災害度数率	1.11	0.66	0.87
労働災害強度率	0.03	0.02	0.02

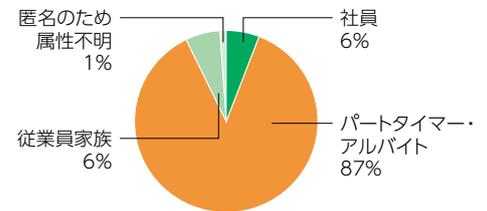
従業員相談受付関連データ

総受付件数は、昨年の111件に対し120件と2年連続で増加しましたが、人間関係の相談や、契約に関するお問い合わせなども増えており、窓口の認知が進んできた結果と捉えています。社会通念の変化に伴う職場環境改善に向けたCSR啓発の重要性はますます高まっており、ハラスメントとワークライフバランス(特に育児と介護)に焦点を絞り、対象や役職により研修内容を変え、目的を持った啓発活動で職場環境改善に努めます。

2015年度相談内容の内訳 受付件数120件(前年度比108%)



相談者の内訳



環境関連

2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	<ul style="list-style-type: none"> ●10店舗へのLED照明導入(重油換算で年間約509.6kL削減) ●本社ガス空調のリニューアル(室外機12台、室内機102台取替 年間約20.7kL削減) 	<ul style="list-style-type: none"> ●草津店含む計10店舗へLED照明導入(年間約509kL削減) ●本社ガス空調のリニューアル(室外機12台、室内機102台取替 年間約20kL削減) 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●閉店店舗4店舗のLED照明を既存店舗へ移設・更新(年間約102kL削減) ●本社空調(EHP)のリニューアル(年間約13kL削減) ●仙台泉店空調のリニューアル(年間約47kL削減)
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●レジ袋辞退率目標: 8.0%	●レジ袋辞退率実績: 6.8%	×	●レジ袋辞退率目標: 8.0%
従業員への意識啓発				
	●CSRの取り組みについて、社内報や店長向け会議で報告する回数を増やし、意識を高める	●社内会議における取組報告や、ホームページへの掲載などにより、認知度向上を図った	△	●LEDや、レジ袋削減の取り組みなどについて、さらに積極的な啓発を図る

環境関連データ

課題	単位	2013年度	2014年度	2015年度
CO ₂ 排出量 ^{*1} ^{*2} ^{*3}	t-CO ₂	20,650	20,612	18,464
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量(1店舗当たり) ^{*1} ^{*3}	t-CO ₂	20,140(217)	20,268(205)	18,183(175)
店舗運営に伴う電気使用量 ^{*1}	GWh	35	34	31
店舗運営に伴う水使用量 ^{*1}	千m ³	39	48	45
レジ袋辞退率	%	7.9%	7.3%	6.8%

※1 集計期間は4月～3月。

※2 店舗運営・本社のエネルギー使用に由来するCO₂排出量。

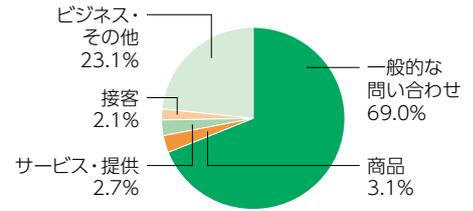
※3 CO₂排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

消費者課題

お客様相談受付関連データ

「年中無休、無料通話ダイヤルのお客様相談窓口」として、お客様からのご要望、ご意見、お問い合わせなどを承り、お客様に寄り添い、迅速かつ誠実に対応しており、店舗数・来店客数の増加に伴い受付件数も増加しています。初めてご利用いただくお客様が多いため、わからないこと、不安なことをたくさん抱えておられます。その気持ちを少しでも和らげることができるよう丁寧な対応を心がけています。2013年度から、新たなシステムを導入し、お客様相談窓口と関係各部署や店舗との連携がよりスムーズになりました。また、お客様サービス部から店舗スタッフへ、お客様のご要望やご意見とその対応方法などを、週1回のペースで配信しています。いただいたお声に基づいた取り組むべき内容を週単位で共有し、接客向上に努めています。

2015年度相談内容の内訳 受付件数18,526件(前年度比120.7%)



2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●安全性や機能性などの基準を見直し、品質管理の強化を行う	●安全性、機能性基準を取り決め、お取引先へ案内、運用を開始した	○	●商品不良に関する減点制度の改訂、洗濯取扱い記号の法改正に伴い社内表示ルールを改訂し、運用を開始する
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●什器・棚板への安全対策として、角を無くしたり、セーフティガードの設置を推進する	●新店8店舗に「角無し棚板」「セーフティガード」を設置済み	○	●新店9店舗も、引き続き「角無し棚板」「セーフティガード」を設置していく
適切な情報提供				
	●表示に関する社内WEB検定化による理解度アップを図り、監査評価「表示管理」満点を目指す	●社内WEB検定を9月から実施 監査評価「表示管理」満点の割合75% (9月～2月)	△	●社内WEB検定 監査評価「表示管理」 全店舗での満点の割合:100%達成
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	●接客・サービス苦情:年間380件以内発生率:20PPM*に抑える そのために苦情発生要因を分析し、繰り返し発生への歯止めとして社内通信、社内教育を行う	●接客・サービス苦情:年間411件(目標値差+36件) 発生率19PPM(目標差-1)	△	●接客・サービス苦情:年間266件以内発生率:12PPMに抑える

※PPM・・・苦情件数/客数×100万

地域社会

2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●CSR視点での妊娠・子育てに関する新たな店内イベントを立ち上げ 2015年度中にテスト実施 2016年度で全店実施を実現	●「スマイル子育てカレッジ」として、「ベビーシャワー」や「ハーフバースデー」といった新たなイベントを展開し、全店実施を実現	○	●さらに新たなイベントにチャレンジし、地域の子育て環境への貢献を目指す
災害時の支援				
	●要請があれば応えていく方針	●締結要請なし	○	●要請があれば応えていく方針

従業員関連

2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
能力向上支援	●通信研修受講者数:目標100人 ※実施時期調整のため11月1回のみ開講(2016年度は4月、11月開講予定)	●通信研修受講者数:55人 ※開講回数2回→1回のため、2014年度と比較し半減	×	●通信研修受講者数:目標100人 2016年度は開講2回とするため、受講者数の増加を目指す
公正な評価・処遇	●従業員意識調査「やりがい」のポイントアップ ●パート社員の処遇見直し	●従業員意識調査「やりがい」3.10ポイント(13年差+0.23ポイント) ●時給改定:過去最大の実績	○ ○	●2015年を超えるポイント獲得 ●就業などの働き方の見直し
ワークライフバランスの実現	●男性社員の育児休暇取得促進 ●育児短時間勤務者の適用拡大	●育児休暇制度の導入 ●小学校修了まで適用拡大実施	○ ○	●対象者の育児休暇取得率:25%以上 ●副店長以上の短時間勤務者任命:13人以上
多様な人材の活躍	●パートリーダー職を増やし活躍を推進 ●女性管理職比率(係長級以上):30%以上 ●育児勤務者の中から役職者を任命	●パートリーダー職:74人任命 ●女性管理職比率(係長級以上):32.1% ●副店長以上の短時間勤務者12人任命	○ ○ ○	●パートリーダー職:100人以上 ●女性管理職比率(課長級クラス):25%以上 ●育児勤務者の中から副店長以上の短時間勤務者:15人以上
労働安全衛生への配慮	●店舗数は増加するが、労災発生件数30件以下を維持	●労災発生件数:35件(昨年差+14件)	×	●労災発生件数:30件未満

人事関連データ

従業員の内訳(2016年2月末)		(人)
正社員 ^{※1}		931
	男性	500
	女性	431
パートタイマー ^{※2}		2,213
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		3,144
新卒採用者数		72
中途採用者数		24
再雇用者数 ^{※3}		7

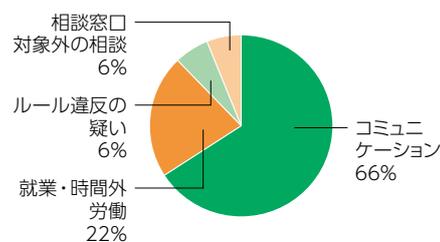
- ※1 定年再雇用者を含みます。
 ※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。
 ※3 定年再雇用者数。
 ※4 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)
 ※5 係長級以上の比率。
 ※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

	2013年度	2014年度	2015年度
正社員平均勤続年数	13年5カ月	13年6カ月	14年9カ月
育児休暇取得者数 ^{※4} (うち男性、パートタイマー)	63人 (2, 35)	139人 (1, 110)	144人 (1, 99)
介護休暇取得者数 ^{※4} (うち男性、パートタイマー)	6人 (1, 3)	0人 (0, 0)	0人 (0, 0)
ボランティア休暇取得者数	制度なし	制度なし	制度なし
女性管理職比率 ^{※5}	24.5%	26.3%	32.1%
障がい者雇用率 ^{※6}	2.00%	1.98%	2.03%
正社員有給休暇取得率	40.2%	39.1%	39.6%
労働災害度数率	0.37	0.00	0.00
労働災害強度率	0.01	0.00	0.00

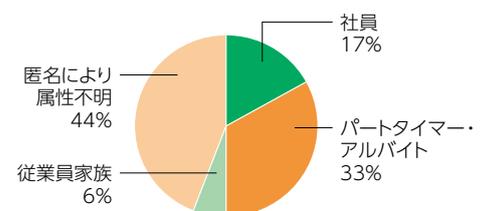
従業員相談受付関連データ

意思疎通の不充分によってパワハラと受け止める相談が多くありました。全社的に、コミュニケーションの重要性について、反復して意識付けを図っています。2016年度も継続して、新入社員から専門職に至るまで、教育部門を中心に、公正取引・品質管理・法務などが連携してコンプライアンス研修を実施していきます。

2015年度相談内容の内訳 受付件数18件(前年度比82%)



相談者の内訳



環境関連

2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●当社が間接的に排出するサプライチェーンでの温室効果ガス排出量(スコープ3)の継続的把握と開示	●セブン&アイHLDGS.グループ(セブン銀行含)で「スコープ3」を算定。グループのCSRレポートなどで開示	○	●当社が間接的に排出するサプライチェーンでの温室効果ガス排出量(スコープ3)の継続的把握と開示
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	●ペーパーレス化の促進	●会議室にモニターを追加設置することによるペーパーレスの推進 ●海外送金サービスの対面営業でタブレット端末を活用することによるペーパーレスの推進	○	●ペーパーレスの促進
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●旧型ATMのリサイクルを促進	●旧型ATMの廃棄、再資源化(2015年度2,597台、727t) UPSバッテリーの廃棄、リサイクル(2015年度2,597個) ※廃棄したATMとUPSバッテリーはほぼ100%リサイクルされています	○	●旧型ATMのリサイクルを促進
環境に配慮した商品の提供				
	●引き続き従来機に比べ約半分の電力で稼働する第3世代ATMへの入替推進 ●全台数に占める第3世代ATMの割合: 95%	●第3世代ATMに2015年度末で21,442台設置完了 ●全台数に占める第3世代ATMの割合: 95.4%	○	●2016年度中に従来機に比べ約半分の電力で稼働する第3世代ATMへ全台入替完了
従業員への意識啓発				
	●セブン&アイHLDGS.グループの環境ボランティア活動への積極的な参加の継続 ●セブン銀行自主プログラムでの環境ボランティア活動への参加者を増やす	●セブン&アイの東日本大震災復興応援企画、東京湾UMIプロジェクト、環境ボランティアなどに22人の従業員が参加 ●ボノロンの森環境活動を実施し、42人が参加	○	●セブン&アイグループの環境ボランティアなどの活動への積極的な参加の継続 ●セブン銀行自主プログラムでの環境ボランティア活動の充実

環境関連データ

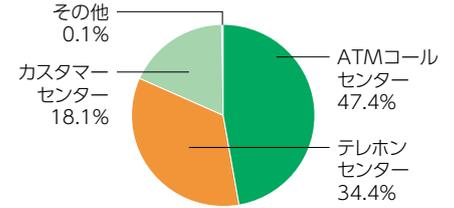
課題	単位	2013年度	2014年度	2015年度
OA用紙発注量	千枚	7,762	6,410	5,437
オフィスでの電気使用量*	MWh	1,269	1,302	1,236

* テナント入居のため一部把握できていない使用量もあります。有人店舗・直営ATM コーナーを含みます。

お客様相談受付関連データ

セブン銀行では、お客様から寄せられるご意見・ご要望を真摯に受け止め、お問い合わせ内容をもとに次なるサービスの充実・発展に努めています。
海外送金カスタマーセンターでは、9言語でのお問い合わせに対応しています。

2015年度相談内容の内訳
受付件数764,522件(前年度比106%)



2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	<ul style="list-style-type: none"> ●首都圏被災を想定したシナリオに頼らない、実践に即した訓練の定期的な実施 ●BCP責任者会議の継続実施、課題改善によるさらなる態勢強化 	<ul style="list-style-type: none"> ●実践を想定した訓練を実施することで、習熟度、対応力が向上 <ul style="list-style-type: none"> ・対策本部の初動訓練により、被災直後の対応力を強化 ・シナリオに頼らない実践に即した訓練を実施 ●BCP責任者会議を通じた情報連携、課題管理を実施し、態勢を強化 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●「想定外」を組み込んだ訓練による対応力の強化 ●部門間の連携、さらなる実行力強化を目的とした訓練を実施 ●BCP責任者会議を通じた情報連携、課題の解決によるBCPの推進
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	<ul style="list-style-type: none"> ●多様なニーズに対応したATM機能の推進継続 ●海外カード取引のIC化対応、12言語化 	<ul style="list-style-type: none"> ●インバウンド需要に対応し空港・観光地にATMを設置 海外発行カード利用時、ATM画面、明細票などを12言語対応 ●ATMのIC取引対応を海外発行カードに拡充 ●杖/ドリンクホルダーをセブン-イレブン店舗内ATMに設置 ●ATMご利用時お困りの方のために、2ndディスプレイを活用したATMコールセンター案内機能(ビデオ)を実装 ●「スマートフォン認証」の導入によるセキュリティ強化 (インターネットバンキングでの取引を2経路認証することでセキュリティ強化) 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●多様なニーズに対応したATM機能の推進継続
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	<ul style="list-style-type: none"> ●CS向上の取り組みについて継続して検討 	<ul style="list-style-type: none"> ●お客様の声を分析したレポートを全社員に発信 ●お客様の声を活かした商品サービスの改善を強化 <ul style="list-style-type: none"> ・関係各部への発信360件、改善124件 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●CS向上の取り組みの継続実施

2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
育児・高齢者支援など				
	<ul style="list-style-type: none"> ●絵本「ボノロン」への協賛を柱とした読み聞かせ活動の促進 ●絵本の寄贈継続 ●児童館との連携強化 	<ul style="list-style-type: none"> ●児童館・セブン銀行有人店舗など地域でのおはなし会を継続して開催 ●ボノロンキャッシュカード30,770枚発行による児童館への絵本寄贈(2,931カ所) ●宮城県名取市下増田児童センター支援クリック募金:393,041円 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●絵本「ボノロン」への協賛を柱とした読み聞かせ活動の促進 ●絵本の寄贈継続 ●児童館との連携強化
地域活性化への協力				
	<ul style="list-style-type: none"> ●従業員のボランティアへの参加促進 	<ul style="list-style-type: none"> ●復興支援として福島県葛尾村へ移動ATM車両を派遣 ボランティア休暇取得数は7件 ●本店が所在する千代田区内の企業で構成する「ちよだ企業ボランティア連絡会」のボランティア活動に従業員が参加(福祉まつり、環境おはなし会6人) 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●従業員のボランティアへの参加促進
地域防犯対策				
	<ul style="list-style-type: none"> ●反社会的勢力に関する情報収集継続と活用による取引排除の対応継続 ●進化・多様化する金融犯罪への調査分析・対応の迅速化 ●捜査機関、提携先などとの連携体制強化 	<ul style="list-style-type: none"> ●反社会的勢力に関する情報収集継続と活用による取引排除を適切に実施 ●金融犯罪の調査分析を進め、より効果的な防止策の実施 ●年間6万件以上の捜査機関への協力 ●提携先と連携した不正口座対策の実施 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●反社会的勢力に関する情報収集継続と活用による取引排除の対応継続 ●進化・多様化する金融犯罪に対する検知能力の向上、未然防止強化 ●捜査機関、提携先などとの連携強化による金融犯罪全体の防止

2015年度の活動目標・実績と2016年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
能力向上支援				
	<ul style="list-style-type: none"> ●自己啓発支援強化(語学・ビジネス・ITスキル) ●次世代リーダーの育成 	<ul style="list-style-type: none"> ●次世代リーダー育成研修 <ul style="list-style-type: none"> ・管理職研修(13人) ・新任管理職研修(11人) ・経済産業省主催イノベーション研修(3人) ・海外派遣研修(2人) ・国内MBA派遣(3人) ・ビジネス講座受講(4人) 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●自己啓発支援強化(語学・ビジネス・ITスキル) ●次世代リーダーの育成強化継続
ワークライフバランスの実現				
	<ul style="list-style-type: none"> ●ワークライフバランス推進の支援 ●在宅勤務制度の制定 ●育児のための休暇制度の制定 ●育休復帰者へのフォロー体制の充実 	<ul style="list-style-type: none"> ●在宅勤務制度新設(利用者4人) ●育児活動休暇新設(利用者46人) ●育児休職取得者(10人) ●育児休職からの復職者(3人、復職率100%) 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●ダイバーシティの推進のための基盤作り <ul style="list-style-type: none"> ・国籍・性別に関わらず活躍できる環境作り ・育児・介護などと仕事との両立支援に関する新制度の定着
多様な人材の活躍				
	<ul style="list-style-type: none"> ●介護研修の継続実施 ●法定障がい者雇用率維持のための取り組み継続 ●ダイバーシティ推進のための基盤作り 	<ul style="list-style-type: none"> ●介護セミナーを実施 ●介護支援サービス斡旋開始 ●生涯設計セミナー実施 ●障がい者雇用率:2.28%(2016年3月末現在) 		<ul style="list-style-type: none"> ●介護研修の継続実施 ●障がい者雇用への積極的な取り組み ●有期雇用社員の無期雇用転換(対象者より順次対応)
労働安全衛生への配慮				
	<ul style="list-style-type: none"> ●有給休暇の取得推進継続 ●定時退社励行期間の徹底・工夫 	<ul style="list-style-type: none"> ●有給休暇取得率:正社員78.7%、契約社員92.7% ●定時退社励行期間2回 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●有給休暇の取得徹底継続 ●定時退社励行期間の徹底・工夫 ●ストレスチェックの実施

人事関連データ

従業員の内訳(2016年3月末)		(人)
正社員 ^{※1}		355
	男性	271
	女性	84
パートタイマー ^{※2}		11
従業員数 ^{※3}		456
新卒採用者数		9
中途採用者数		19
再雇用者数 ^{※4}		12

	2013年度	2014年度	2015年度
正社員平均勤続年数 ^{※5}	6年2カ月	7年0カ月	6年6カ月
育児休職取得者数 ^{※6}	7人	12人	10人
(うち男性、パートタイマー)	(0、0)	(1、2)	(1、0)
介護休職取得者数 ^{※6}	0人	0人	0人
(うち男性、パートタイマー)	(0、0)	(0、0)	(0、0)
ボランティア休暇取得者数	3人	9人(9件)	9人
女性管理職比率 ^{※7}	10.3%	9.9%	10.7%
障がい者雇用率	2.04%	2.06%	2.28%
正社員有給休暇取得率	78.2%	82.7%	78.7%
労働災害度数率	0.00	0.00	1.04
労働災害強度率	0.00	0.00	0.00
従業員相談受付数	0件	1件	0件

※1 定年再雇用者を除きます。

※2 1日8時間換算による月平均人員

※3 従業員数は、役員、執行役員、当社から社外への出向者、パート社員、派遣スタッフを除き、社外から当社への出向者を含めた就業人員

※4 定年再雇用者数。

※5 会社設立は2001年。

※6 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)

※7 役員を除いた課長以上の比率。